



**CAHIER DES CHARGES DE CONSULTATION  
POUR L'ACQUISITION D'UN LOGICIEL OU D'UNE APPLICATION  
« BOUTIQUE / BILLETTERIE »**

Consultation lancée par :

**OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL ARCHIPEL DE THAU**

**OCTOBRE 2023**

## 1. Objet du marché

Dans le cadre de ses missions, l'Office de Tourisme de l'Archipel de Thau souhaite se doter d'un nouvel outil de gestion de caisses et de billetterie

## 2. Contexte et définition du projet

L'O.T.I se compose de plusieurs bureaux d'informations touristiques permanent et saisonniers qui sont aussi des points de ventes :

- Sète, + Spoon, théâtre de la mer
- Frontignan ville et plage,
- Balaruc-les-Bains,
- Marseillan plage et ville
- Mèze
- Vic-la-Gardiole.
- Point de vente décentralisé exceptionnel (lors d'évènementiel)

Changer d'outil de gestion des caisses et de la billetterie devra nous permettre d'être plus efficient et de répondre au cahier des charges exprimé dans le présent document.

## 3. Objectifs du projet

L'OTI souhaite une solution complète qui permette :

- De vendre des produits boutique à l'accueil de chaque BIT :
  - Avec pour chacun différents produits, différentes gammes, différents tarifs possibles, pour un même produit
  - Soit en dépôt vente, soit achetés
  - Permettant une gestion des stocks propres par BIT et centralisée à distance depuis le siège de l'agence
  - Et prenant en compte les transferts entre BIT
- De disposer, pour l'ensemble des sites, d'une billetterie spectacles ou d'activités pour vente au comptoir et en ligne.
  - Les billets doivent pouvoir être dématérialisés
  - Des billets cartonnés à l'effigie des sites concernés doivent pouvoir être édités
  - Les billets doivent intégrer un QR Code et/ou un visuel
- De pouvoir proposer aux organisateurs de spectacles de chaque BIT un service de réservation de spectacles ou d'évènement avec vente de billets aux comptoirs d'accueil et en ligne.
  - Les billets doivent pouvoir être dématérialisés
  - Permettre l'envoi de SMS pour annulation ou informations
- De disposer d'une solution simple d'utilisation et fonctionnelle pour nos clients et nos vendeurs
- Et l'outil devra impérativement permettre une **intégration comptable automatisée** de tous les types de produits vendus.

### **Critères de réussite :**

La solution retenue sera jugée comme positive dès lors que nos services boutique/billetterie pourront se consacrer pleinement au développement du chiffre d'affaires plutôt qu'à la résolution des problèmes liés aux outils de vente, c'est-à-dire sans avoir à se préoccuper de ceux-ci. Et que parallèlement, le service comptable ne perde pas de temps à retravailler les données.

## **4. Description fonctionnelle des besoins**

### ***Besoins généraux***

- Pouvoir vendre au comptoir et en ligne, que ce soient les produits boutique billetterie, avec toute sorte de moyens de paiement avec possibilité de modifier le choix de règlement au comptoir en cas d'erreur
- Pouvoir paramétrer les produits boutique, c'est-à-dire pouvoir ajouter de nouveaux produits, mettre à jour les tarifs fournisseurs et les prix de vente aisément depuis chaque antenne et à distance de façon centralisée depuis le siège de l'agence.
- Pouvoir paramétrer les billetteries, c'est-à-dire pouvoir ajouter de nouvelles billetteries, mettre à jour les taux de commissionnement, les stocks ...
- Pouvoir fournir des éléments comptables pour le traitement, le pointage et la réalisation des écritures comptables
- Pouvoir insérer la nomenclature comptable de l'EPIC sur les fiches produit afin de pouvoir éditer un journal de synthèse par compte comptable, suivre la gestion des fonds de caisse
- Editions journalières du grand journal et des feuilles de clôtures de caisse
- Editions d'états de ventes par fournisseur, par article etc.
- Extraction de données pour clôture de fin de mois par imputation comptable pour établir les titres des régies.
- Les possibilités de remboursements, notamment la prise en compte de la carte commerçant
- Envisager la possibilité de distinguer deux régies : une billetterie et une boutique
- Ajuster automatiquement le lettrage du compte DFT avec l'encaissement des recettes
- Edition d'un état TVA, distinguant la TVA sur marge et la TVA sur vente avec choix de période
- Proposer une solution, s'il s'agit d'un système en ligne, en cas de coupure d'Internet. (Mode dégradé)
- Gestion de promotions / remises
- L'application doit être conforme aux règles du RGPD, de la sécurité des données, ainsi qu'aux législations en matière de ventes, billetterie et de caisse
- Les propositions devront préciser les conditions d'installation, de paramétrage, de maintenance et d'assistance
- Le matériel préconisé sera détaillé : ordinateur, douchette, imprimantes... Il sera précisé si le matériel existant sur certains sites est compatible avec la solution proposée
- Site de vente en ligne accessible depuis un smartphone ou tablette (Responsive design)

### ***Besoins billetterie***

- Billetterie physique et en ligne
- Billets vendus pour le compte de tiers
- Avoir un stock commun entre les ventes en lignes et les ventes comptoir des différents bureaux d'informations avec mise à jour en temps réel pour éviter la double saisie, les erreurs...
- Pouvoir enregistrer un taux de TVA sur commission en pourcentage ou chiffré

- Gérer les remboursements en cas d'annulation avec édition des demandes de remboursement préremplies. Ou avoir.
- Pouvoir générer et éditer des statistiques
- Edition d'état des ventes réalisées par fournisseur sur une période définie, détaillant le prix d'achat, la marge, la TVA.
- Disposer des données clients diverses (nom, tel...remarques libres).
- Arrêt des ventes automatique à la date échéance et/ou programmer une date d'arrêt de vente et d'heure précise en back office et sur internet propre à chaque fournisseur.
- Avoir accès aux prestations passées pour des remboursements a postériori.
- Avoir une alerte de stock par mail pour chaque billetterie
- Avoir un système de file d'attente pour la vente en ligne
- Possibilité de billetterie gratuite en back office et sur internet ou des codes promotionnels
- Possibilité d'avoir un tarif avec une période de validité.
- Possibilité d'avoir différentes tarifications selon différentes périodes
- Possibilité de verrouiller des gratuités ou des tarifs enfants par le biais d'un plein tarif en back office et sur Internet
- Pouvoir programmer différents types de billetteries : billetterie avec une jauge unique, billetterie avec une jauge par tarif, billetterie sous forme de bon d'échange avec une date de validité, billetterie de type pass avec un seul billet ou un billet par soir, billetterie de type pass modulable (avec choix des prestations), billetterie de type package (plusieurs prestataires), billetterie sur planning, billetterie avec plusieurs départs et horaires de choix possibles, billetterie unique avec reversement sur deux ou plusieurs prestataires, billetterie placée.
- Avoir pour les prestataires un espace professionnels avec l'accès aux recettes détaillées (par jour et par prestation), état billetterie avec la possibilité de télécharger et d'exporter les codes billets compatibles à leurs douchettes, consultation des dossiers clients, possibilité d'intervenir selon le type de billetterie au stock ou à la mise à jour des plannings et arrêt des ventes.
- Pouvoir générer pour chaque professionnel un document avec le détail des ventes réalisées par prestation, par tarif avec la commission et/ou marge de l'OTI et la TVA
- Pouvoir ajouter des commentaires utiles aux équipes vendeurs, à communiquer au client, lié au billet
- Pouvoir générer des E-billet personnalisables
- Pouvoir exporter les codes-barres (QR codes) sur les douchettes de contrôle des entrées, en interne par l'OTI et par les fournisseurs directement
- De pouvoir accorder un accès limité aux fournisseurs pour leur donner la possibilité de consulter les ventes directement en ligne
- Avoir une vision des chiffres totaux, avec la répartition des ventes en lignes et comptoir
- Pouvoir intégrer de multiples tarifs pour une même billetterie (adulte, enfants, dégressifs, gratuit...)
- Multi accès au back offices (plusieurs administrateurs)
- Obtenir des tableaux de bords de gestion billetterie simple et fonctionnel accessible en 1 clic.
- Pouvoir ajouter des frais de dossier/frais de réservation
- Eventuellement une application mobile pour contrôle des billets.

### ***Besoins boutique***

- Multi site (stock géré bureau par bureau + vision du stock global)
- Fonctionnalités vendeurs paramétrables par les administrateurs (exemple, espace limité pour des

saisonniers + espaces manager)

- Multi accès au back office (plusieurs administrateurs)
- Multi caisse (plusieurs fonds de caisse par site)
- Permettre le transfert de stock d'un site à l'autre
- Sur l'interface de vente, ne pas faire apparaître les produits sans stock
- Obtenir des tableaux de bords de gestion boutique simple et fonctionnel (marges, panier moyen, CA, statistiques, évolution mensuelle, annuelle, par périodes et par point de vente...) automatisé et la possibilité d'extraction sous Excel
- Statistiques souhaitées autres que références : par familles, sous familles, par articles (code prix, code fournisseurs)
- Clôture journalière
- Utilisation de TPE
- La caisse doit pouvoir interagir avec le TPE
- Editions de factures
- Edition d'état des ventes réalisées par fournisseur sur une période définie, détaillant le prix d'achat, la marge, la TVA.
- Possibilité de multi règlement en vente comptoir
- Possibilité d'appliquer des remises/réductions
- Possibilité de connaître l'historique des interventions sur un produits (transfert entrée, sortie, modification tarifaire...)
- Gestion d'inventaire

## **5. Proposition financière et technique**

Le candidat souhaitant remettre une offre devra présenter les fonctionnalités détaillées de son logiciel ou de son application ainsi que les éventuels développements nécessaires pour certaines fonctionnalités attendues avec le délai de réalisation.

Le candidat précisera son dispositif de maintenance et de hotline.

En ce qui concerne la formation : le candidat précisera le nombre de jours nécessaires ainsi que le prix par jour et par personne.

Ce logiciel ou cette application devra être opérationnel pour décembre 2023.

## **6. Budget**

Le devis détaillé devra mentionner le coût de la mise en place, le montant de la formation, les coûts de maintenances éventuels et les coûts des développements à prévoir. Le chiffrage d'utilisation sur les 3 années à venir sera donné.

Le coût d'équipement nécessaire pour chaque antenne sera chiffré à part, à titre d'information (ordinateur, tiroir-caisse, douchette, imprimantes...)

## **7. Conditions de participation des candidats**

L'offre sera présentée par une seule entreprise ou un groupement.

Les candidats peuvent recourir à la sous-traitance par exemple pour la partie comptable ou à la co-traitance dans le

cadre d'un groupement solidaire avec désignation d'un mandataire unique qui assurera le suivi et la cohérence de l'ensemble de la mission. Dans ce dernier cas, le candidat devra indiquer tous les sous-traitants lors de son dépôt, les prestations et le montant de celles dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants qui l'exécuteront à la place du titulaire. C'est le mandataire du groupement qui assure la sécurité et l'authenticité des informations transmises au nom des membres du groupement. Le mandataire devra fournir la preuve de son mandat acquis auprès des membres du groupement.

Il est interdit aux candidats de présenter plusieurs offres en agissant à la fois en qualité de candidats individuels et en qualité de membres d'un ou plusieurs groupements.

## 8. Confidentialité

Le prestataire s'engage à ne pas communiquer à des tiers, les documents qui pourraient lui être confiés dans l'exécution de sa mission.

## 9. Critères de Choix

- Valeur technique de l'offre (adéquation de la réponse avec les fonctionnalités attendues, facilité de mise en œuvre) : 50%
- Prix : 35%
- Délai de mise en œuvre : 15 %

Les candidats retenus pourront être auditionnés afin de présenter leur solution (en présentiel ou en visio conférence).

## 10. Procédure de consultation

Augurant d'une proposition inférieure à 40 000 € HT, le présent marché est lancé selon une procédure adaptée (MAPA). L'OTI a fait le choix d'adresser ce cahier des charges à 3 prestataires privés reconnus pour leur compétence dans le domaine, sans autre forme de mise en concurrence ou publicité. La consultation est disponible en téléchargement sur le site [archipel-thau.com](https://www.archipel-thau.com) : <https://www.archipel-thau.com/consultation.html>

## 11. Calendrier

- Diffusion de la consultation : 23 octobre 2023
- Délai de réception des propositions : 6 novembre 2023
- Sélection des offres : avant le 10 novembre au plus tard

## 12. Remise des offres

L'offre sera transmise avant le **lundi 06 novembre, 18h00**, à l'adresse e-mail suivante : [c.lesieur@archipel-thau.com](mailto:c.lesieur@archipel-thau.com)

Devis à effectuer au nom de :

**Office de tourisme intercommunal " Archipel de Thau Méditerranée "**  
**Résidence La Capitainerie**  
**Quai Baptiste Guitard**  
**34140 MEZE**

Pour toute information complémentaire, joindre :

**Cédric LESIEUR** : [c.lesieur@archipel-thau.com](mailto:c.lesieur@archipel-thau.com) / 06.08.32.21.83